

部门整体预算绩效目标申报表				
部门名称	广州市增城区政务服务和数据管理局（增城开发区政务和数据局）			
预算整体情况	部门预算支出	预算金额（万元）	收入来源	预算金额（万元）
	基本支出	1,238.57	财政拨款	3,832.98
	项目支出	2,594.41	其他资金	0.00
	事业发展性支出	预算金额（万元）	按预算级次划分	预算金额（万元）
	财政专项资金	0.00	区本级使用资金	3,832.98
	其他事业发展性支出	0.00	拟用于对下转移支付资金	0.00
总体绩效目标	一、政务服务工作。一是深化“增心办”政务服务品牌向基层延伸，提高基层政务服务标准化规范化便利化水平，全面提升全区政务大厅办事环境，持续推进政务服务便利度、满意度，致力为企业和群众提供更加方便、快捷、高效的服务体验。二是推广应用增城智慧政务“微服务站”，实现政务大厅窗口前移到企业和园区，打造增城智慧政务服务企业新模式。 二、电子信息化工作。一是优化OA自动化办公平台督办功能，推动机关内部非涉密服务事项线上集成化办理。全面推进政府机关内部数字化进程，不断提升政府运行数字化水平，推进全区党政机关高效协同；二是持续做好增城政务网络、数据中心机房、党群短信服务平台等基础信息化设施和业务相关信息化系统的运行维护工作；三是进一步加强增城区政府门户网站各栏目内容保障工作，明确和落实保障责任，优化栏目建设，畅通公众互动交流渠道，将增城区政府门户网站打造成更加规范、高效、便捷的网上政府服务平台；四是提升网络安全防护能力，进一步提升我区政务网络安全治理能力与应急处置水平，保障我区业务系统正常运行；五是推动数据共享，加强政务信息化项目管理。区政务和数据局依托区政务信息共享平台，推动政务数据互联互通，构建“横向协同、纵向贯通”的数据共享格局，打破“信息孤岛”和“数据壁垒”；统筹推进项目立项申报、专家评审、项目验收、绩效评估等工作，建设增城区政务信息化项目管理系统，通过信息化手段实现对信息化项目全过程、电子化、规范化管理，推动应用系统集成化建设，力促项目投资更科学、规范、精准。 三、12345热线工作。落实接诉即派工作机制，借助信息化系统，压实承办单位工作责任，提升工单办理质效和服务水平。			
年度重点工作任务	名称	主要实施内容	拟投入的资金（万元）	期望达到的目标（概述）
	任务1：深化“增心办”政务服务品牌建设，提高全区政务服务“三化”水平。	1. 将“增心办”品牌向园区、社区、企业等场所延伸，实现“政”事随心、随处可办； 2. 健全“增心办”线上线下帮办代办体系，探索推行问答式引导、视频帮办等智能帮办服务； 3. 协调多个部门办理或跨层级办理，为企业和群众提供“一件事一次办”、“一类事一站办”服务； 4. 进一步加强政务服务工作人员队伍建设，提升服务质量、提高服务效能，建设一支结构合理、信念坚定、敬业爱岗、敢于担当的高素质工作人员队伍，不断提升办事群众的满意率和获得感。 5. 指导推进镇（街）便民服务中心和村（社区）便民服务站建设，建立健全区、镇（街）、村（社区）三级联动协调机制。 6. 推广应用增城智慧政务“微服务站”，实现政务大厅窗口前移到企业和园区，打造增城智慧政务服务企业新模式。	32.65	1. 通过宣传推广、强化队伍建设、优化大厅形象、创新服务举措等方式，深化“增心办”政务服务品牌建设，为群众提供具有增城特色和有温度的政务服务； 2. 全面实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的受审分离“一窗”模式，确保区政务服务中心“事项集一门、业务集一窗”的“一门一窗”服务落实到位，切实为群众提供优质、高效、便捷的政务服务； 3. 建立区、镇（街）、村（社区）三级联动协调机制，提高增城区政务服务标准化规范化便利化水平。 4. 针对我区企业高频和个性化服务需求，推广应用增城智慧政务“微服务站”，将近年来增城政务推出的政务地图、视频导服、基层证明、精短视频、政事明白卡和诉求反馈等6大服务举措，集成办事二维码，群众或企业无论何时何地，只要有网络，都可以扫“码”办“政”事，实现政务大厅窗口前移到企业和园区，打造增城智慧政务服务企业新模式。
	任务2：大力推动政务数据共享，加强政务信息化项目管理。	1. 依托区政务信息共享平台，推动各相关业务系统与区政务信息共享平台对接。 2. 建设增城区政务信息化项目管理系统，通过信息化手段实现对信息化项目全过程、电子化、规范化管理。 3. 提供全区政务信息化项目辅助管理及评审服务，包括项目专家评审、项目绩效评估。	50.19	依托区政务信息共享平台，推动政务数据互联互通，构建“横向协同、纵向贯通”的数据共享格局，打破“信息孤岛”和“数据壁垒”；统筹推进项目立项申报、专家评审、项目验收、绩效评估等工作，建设增城区政务信息化项目管理系统，通过信息化手段实现对信息化项目全过程、电子化、规范化管理，推动应用系统集成化建设，力促项目投资更科学、规范、精准。
	任务3：保障集约化办公自动化OA平台稳定运行	1. 安全性维护：每月度对系统功能进行检查与跟踪，对系统例行维护，进行诊断测试，查看错误信息、性能调优、功能完善、产品升级等，提供巡检报告，保证系统处于平稳运行的状态。 2. 安全性巡检：定期检查硬盘空间、网速如何、杀毒软件更新情况、备份文件是否正常，检查程序目录是否正常，检查数据库基本数据是否正常；详细记录下现在服务器运转的状态等情况，并出具《项目巡检报告》。 3. 做好 OA 系统安全维护工作和数据备份工作，定期检查备份数据是否正常，确保数据备份工作正常运行。	57.60	优化OA自动化办公平台督办功能，提升政府运行数字化水平，推进全区党政机关高效协同。
	任务4：提升数据中心机房、政务服务大厅机房备、南部政务大厅机房运维保障能力。	主要包括机房的软硬件设备的日常维护、系统突发事件的诊断和排除、因业务发展需要或需求变动引发对软硬件的新增和完善软件功能等，并进行必要的系统优化升级，确保软件的良好运行，通过定期检修、维护和提供必要的技术支持，保障机房各个系统正常使用。	51.80	通过定期检修、维护和提供必要的技术支持，保障数据中心机房各个系统正常使用。
	任务5：提升网络安全防护能力	为保障增城区政务网络、业务系统、数据的安全性与稳定性，开展政务信息化系统安全等级保护测评、区政务网络安全运营、数据安全监管服务以及政务信息化系统性能检测等工作。	58.65	组建网络安全运营队伍，加强网络安全体制建设，进一步提升我区政务网络安全治理能力与应急处置水平。
	任务6：加强增城区政府门户网站各栏目内容保障工作	推进政府信息公开和便民服务功能建设；完善网站页面设计和服务功能，提升区政府门户网站发布信息、解读政策、回应关切、引导舆论的能力和水平。	88.58	将增城区政府门户网站打造成更加规范、高效、便捷的网上政府服务平台。

年度重点工作任务		名称	主要实施内容	拟投入的资金（万元）	期望达到的目标（概述）	
		任务7：12345政府服务热线工作	1. 通过开展12345政府服务热线服务外包的工作，与承办部门一对一沟通和培训，不断加强热线业务指导，提升全区整个热线团队的承办效能，同时通过建设广州市增城区12345政府便民热线智能派单项目，利用软件机器人RPA+AI技术，实现我区热线工单自动下派、自动审核，提供数据智能分析和特殊工单智能指标提醒功能，提醒工作人员及时查漏补缺，为内部决策提供数据支撑。 2. 对增城区区直单位及镇街的热线业务办理情况进行统计，提升群众满意度和问题解决率。	82.48	1. 通过与承办单位一对一沟通和培训，加强对承办单位的业务能力指导和培训，杜绝承办单位处理敷衍、推诿扯皮等行为，进一步规范我区热线工作，提升热线承办效能； 2. 通过建设智能派单项目，进一步提高派单效率，有效解决疑难工单发现滞后、干预滞后、处置周期长等难题，实现我区热线业务处理自动化，提高业务人员办理效率，提升业务专业度； 3. 压实诉求办理单位责任，结合自身优劣势，有效地提升群众满意度和工单办理效率，从而提高12345热线管理服务水平。	
其他需完成的任务（可选填）		——				
绩效指标	产出指标	一级指标	二级指标	三级指标	实施周期指标值	年度指标值
		数量指标	区及南部政务服务大厅窗口业务办理量	≥100万件	≥100万件	
			区及南部政务服务大厅窗口服务人员服务保障度	≥90%	≥90%	
			系统巡检次数（次）	≥2次	≥2次	
			专家评审项目数量	≥80个（每年）	≥80个（每年）	
			增城区门户网站网站浏览量	≥1260万人次	≥1260万人次	
			增城区门户网站信息发布数	≥15000条	≥15000条	
			机器人自动下派工单量	140000	140000	
			12345热线工单总量	220000	220000	
			安全等保测评信息系统数量	7	7	
		质量指标	窗口服务人员形象塑造提升度	≥95%	≥95%	
			窗口服务人员服务质量	有效提升	有效提升	
			日常巡检达标率	100%	100%	
			系统故障维护及时率	100%	100%	
			12345工单办结审核一次性通过率	≥98%	≥98%	
			自动审核通过率	≥90%	≥90%	
			等保三级的信息系统等保测评完成率	100%	100%	
		时效指标	辅助管理服务时长	≥1500小时（每年）	≥1500小时（每年）	
			区及南部政务服务大厅窗口业务办理时限	约30分钟/件	约30分钟/件	
			系统故障平均修复时间	<24小时	<24小时	
	系统故障响应率		100%	100%		
	效益指标	社会效益指标	推动政务数据互联互通	效果显著	效果显著	
			信息安全事故处理率	100%	100%	
	满意度指标	服务对象满意度指标	12345热线工单群众满意度	≥85%	≥85%	
			系统用户满意度	95%	95%	
			辅助管理服务满意率	≥95%	≥95%	
			办事群众对窗口人员服务满意度	≥98%	≥98%	
	成本指标	经济成本指标	节约财政支出率	≥10%	≥10%	
			信息化项目成本控制，项目财务支出管理	成本控制在项目立项总投资预算范围内；财务资料真实完整，按制度核算、按规定用途和标准使用资金	成本控制在项目立项总投资预算范围内；财务资料真实完整，按制度核算、按规定用途和标准使用资金	